



Note n°2 du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés

rédigée par Pierre-Olivier Lefebvre et Angélique Giacomini

à l'attention de Jérôme Guedj dans le cadre de la mission - Lutte contre l'isolement des personnes âgées en période épidémique

24/04/2020

Cette note se propose d'approfondir d'un point de vue stratégique et technique un certain nombre de propositions issues du premier rapport. Principalement, il s'agira de formuler ci-dessous quelques questionnements et préconisations relatifs aux mesures 8 (Contacter au téléphone tous les fragiles d'un territoire grâce à une fusion/coordination des fichiers (canicule, APA/PCH et CNAV) et identifier les personnes âgées isolées en détresse à leur domicile.) et 10 (Proposer des lignes directrices pour un plan d'action territorial autour des 10 besoins essentiels d'une personne isolée et fragile). Les questionnements principaux concernent la création d'une cellule de coopération territoriale et le fonctionnement de cette dernière pour répondre à l'ensemble des besoins des aînés à domicile en période de confinement mais aussi de levée partielle de ce dernier.

Cette note se fonde entre autres sur des réunions d'échanges organisées entre les adhérents du RFVAA sur les sujets suivants :

- *La gestion de la crise dans les villes amies des aînés : quelles sont les grandes actions mises en place pour répondre aux besoins essentiels ? Comment contourner les obstacles et quelles difficultés persistent ?*
- *Le fléchissement des mesures de confinement en EHPAD et le rétablissement exceptionnel des visites familiales : quelles conditions et quelle organisation pour les collectivités ?*
- *Répondre aux difficultés psychologiques, décompensations, dégradations de l'état de santé et accompagnement des maladies neuro-cognitives à domicile en période de confinement.*

Cette note n'a pas vocation à n'être interprétée qu'à la lumière de la crise sanitaire actuelle, mais bien de façon plus large, en lien avec la coordination territoriale des politiques publiques en faveur de l'adaptation des territoires au vieillissement de la population, qui favorisent l'autonomie des aînés dans le territoire et qui vont également dans le sens d'une gestion plus aisée, plus efficace et plus rapide en cas d'urgence.

Coordination de la dynamique locale

Il apparaît fondamental de clarifier le rôle des acteurs et des chefs de file dans la lutte contre l'isolement des aînés en cette période de crise dans les territoires : en fonction des collectivités et sans être directif, il est en effet nécessaire de promouvoir le rôle et la place de la commune ou de l'EPCI - particulièrement si ce dernier bénéficie de la compétence « vieillissement » en propre - tout en évitant d'avoir une réflexion uniquement sociale ou sanitaire - et donc CCAS -, sans quoi l'action transversale disparaîtrait.

La crise actuelle met en exergue les manques, les attentes des aînés et les besoins indispensables pour continuer à vivre ensemble.

1

Note n°2 du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés rédigée par Pierre-Olivier Lefebvre et Angélique Giacomini à l'attention de Jérôme Guedj dans le cadre de la mission - Lutte contre l'isolement des personnes âgées en période épidémique – 24/04/2020

Ainsi, il semble pertinent d'installer une instance de coordination municipale en favorisant les standards et les accueils des mairies ou les maisons des seniors lorsqu'il en existe dans le territoire. Il semblerait important de veiller à ne pas induire la réorientations des appels des aînés automatiquement vers les CCAS ou vers une ligne dédiée pour ne pas les stigmatiser du fait de leur âge mais bien de maintenir un contact fondé sur la citoyenneté de chacun et de garantir un accès équitable aux services publics, quel que soit l'âge.

Majoritairement et lorsque c'était possible, les communes semblent avoir ouvert un numéro vert spécial pour gérer les questionnements relatifs à la crise car les lignes classiques étaient trop souvent saturées. Une interrogation persiste sur l'information des habitants concernant la mise en place de cette ligne (quid de ceux qui n'ont pas accès à Internet ? Comment être informé de l'existence de ce numéro vert ?). Les principales demandes adressées sur ces lignes concernent la délivrance d'attestations et une demande de soutien pour la livraison de courses.

La mise en place d'une telle ligne téléphonique confirme le positionnement de la collectivité en tant que coordinateur du dispositif local de lutte contre l'isolement. Elle peut s'accompagner de la mise en place d'une plate-forme en ligne facilitant la mise en relation de personnes dans le besoin et de volontaires. **Les acteurs locaux observent un fonctionnement beaucoup plus efficace de ce type de plate-forme lorsque cette dernière préexistait un qu'un certain nombre d'utilisateurs l'avaient d'ores et déjà investie.** Certaines communes l'ont mise en place « pour l'occasion (souvent mise à disposition gratuitement par des prestataires), on observe plus de difficultés d'appropriation par les utilisateurs, surtout s'agissant des habitants âgés.

En complément de ces solutions qui permettent aux habitants de se rapprocher de la collectivité et de trouver des réponses, les communes se sont également positionnées en tant que coordinatrices locales d'une démarche de lutte contre l'isolement en « allant vers » les habitants, c'est-à-dire en appelant les plus fragilisés pour assurer une veille sociale.

Les personnes qui sont appelées sont des habitants qui : se sont manifestés auprès de la collectivité pour être ajoutés aux listings ; qui sont connus des services de la collectivité (CCAS, portage de repas, mais aussi sport, culture, etc. qui permettent de toucher des publics aux profils diversifiés) ; qui sont inscrits sur le registre canicule ; qui sont sur les listes d'autres institutions du type CARSAT, bailleurs sociaux, associations locales... ; sont inscrits sur les listes électorales.

La collectivité apparaît ici comme un coordinateur pertinent dans le sens où il garantit la transversalité et la complémentarité des acteurs impliqués dans le dispositif. Les acteurs locaux restent toutefois préoccupés sur les questions législatives liées au RGPD, sujet sur lequel ils attendent des éclaircissements dans les meilleurs délais.

Sur ce dernier point, il est également nécessaire d'ajouter que lorsque ce sont des bénévoles qui assurent tout ou partie de cette veille téléphonique, les communes leur ont demandé de signer une charte sur laquelle on retrouve, entre autres, un engagement de leur part à respecter la confidentialité des données auxquelles ils ont accès.

L'un des points majeurs observés par les acteurs locaux au sujet de la veille téléphonique est le suivant : lorsque les appels sont passés par une personne que l'habitant connaît déjà, la relation préexistante génère à la fois plus de confiance, plus de convivialité mais aussi une plus grande volonté de l'habitant d'être recontacté. Par exemple, des réseaux de bibliothèques ont décidé de contacter leurs usagers de plus de 70 ans et se sont étonnés de la pertinence de leurs appels pour mener une veille sociale et contribuer à la lutte contre l'isolement. A l'inverse, lorsque l'appel est passé par un inconnu et/ou dans des dispositions médico-sociales uniquement, la confiance et les échanges sont difficiles à instaurer et l'habitant ne souhaite pas

toujours être rappelé. Ceci tend à réaffirmer l'importance du travail initialement mené dans le territoire qui porte particulièrement ses fruits en période d'urgence.

Répondre aux besoins essentiels des aînés

Précisons que la lutte contre l'isolement des aînés revêt de facto un angle relatif à la prévention (comment éviter que certains habitants ne tombent dans l'isolement alors même que ce n'était pas le cas précédemment) et un angle de réparation (comment rompre une situation d'isolement déjà installée) liés aux besoins essentiels des aînés (en période de crise et a posteriori) :

Se nourrir (faire les courses ou être desservi par un système de portage de repas à domicile)

- Maintenir et renforcer les services de portage de repas à domicile
 - *Dans certains territoires, la demande a augmenté de plus de 60 %. Ainsi, des volontaires issus d'autres services actuellement à l'arrêt ont apporté leur aide pour la livraison (comment gérer le retour à la normale?).*
- Se faire livrer des courses à domicile par des bénévoles
 - *Une interrogation persiste au sujet de la gestion de l'argent entre personne aidée et bénévoles. Dans certains territoires, le ticket de caisse, la somme initiale et la monnaie rendue sont pris en photo et transmis à la collectivité pour éviter tout litige.*

Prendre soin de soi et se soigner

- Redéployer les interventions des aides à domicile afin de garantir les actes essentiels de la vie quotidienne avec une sécurisation des interventions (tests, masques, éloignement du domicile pendant l'intervention lorsque c'est possible...)
- Mettre en place un service de nettoyage du linge hors du domicile pour certaines personnes
- Avoir accès à un dispositif de soutien psychologique
 - *Un certain nombre de lignes mises en place actuellement dans les territoires s'adressent aux habitants mais aussi aux professionnels (soignants, aides à domicile, etc.) qui se saisissent encore relativement peu du dispositif.*

Être informé et écouté

- Donner accès à une ligne d'appel municipale (sans orientation automatique par l'âge) pour répondre à toute demande d'informations ou d'aide
- Faire connaître et renforcer les lieux d'écoute et de lutte contre la maltraitance
- Établir et promouvoir un dispositif d'écoute psychologique et de lutte contre le suicide
- Clarifier les interlocuteurs et les aides financières possibles en cas de besoin ponctuel
 - *Lorsque les points d'accueil et d'information du public pourront être réouverts (dont les maisons des seniors), un certain nombre de collectivités envisagent de nouvelles modalités d'accueil dans l'aménagement des lieux (pour le respect des gestes barrières) mais aussi à travers la prise systématique de rendez-vous (plus d'accueil spontané).*

Parler avec autrui

- Initier une collaboration avec les dispositifs de téléassistance pour faciliter le repérage des situations d'isolement subies

- Structurer les affectations des logements inclusifs envers les aînés et soutenir les déménagements après les attributions
 - Développer un parrainage intergénérationnel identifié avec un dispositif de coordination (soutenir la mise en place de binôme entre différentes générations ou institutions du type écoles/EHPAD, par exemple, pour générer du lien social)
- *Concernant le rétablissement des visites en EHPAD et en vue de maîtriser les représentations sociales liées à ces lieux de vie, une réflexion devrait avoir lieu autour du nom du lieu du rendez-vous, pour éviter le terme de « parloir » trop carcéral ou monacal : « salon de papotage » ou « espace rencontre familles » sont proposés dans certains établissements.*

Pouvoir sortir et maintenir une activité physique

- Favoriser l'accès aux parcs et jardins au-delà du kilomètre
- Permettre un accès à des toilettes publiques propres, sécurisées et gratuites
- Maintenir et renforcer la présence de mobilier urbain et d'assises (bancs, fauteuils publics...) nécessaire à la mobilité de proximité des aînés
- S'assurer d'un éclairage public suffisant et adapté afin de sécuriser les personnes au domicile et pour les déplacements de proximité
- Accompagner par un guide des bonnes pratiques et des leçons de conduite sécurisantes pour les personnes âgées n'ayant pas utilisé leur véhicule et craignant une perte de capacité ou de repère
- Permettre un accompagnement individualisé pour l'apprentissage de l'usage des automates de billetterie pour soutenir l'accès aux mobilités urbaines

Retirer de l'argent

- Renforcer l'autonomie financière des personnes à travers l'acceptation obligatoire des chèques
- Mise à disposition d'espèces à domicile par les agences bancaires

Se prémunir des arnaques

- Diffuser des instructions claires pour soutenir les signalements et l'accès à des conseils en cas d'arnaque

S'occuper et se cultiver

- Ouvrir les jardins familiaux dans des conditions sécurisées
- Permettre l'accès à la culture à la maison : livres audio ou en gros caractères, journaux et magazines...

Maintenir des rituels symboliques ou spirituels

- Favoriser l'accès aux cimetières au-delà du kilomètre
- Définir des interlocuteurs de confiance en mesure d'apporter des conseils, des informations et du soutien pour les démarches administratives en cas de décès dans l'entourage

Des inquiétudes liées à la levée du confinement

Un questionnement fort émerge en lien avec le choix d'un critère d'âge chronologique pour soutenir certaines pratiques, voire le maintien d'un confinement (imposé ou conseillé). Le fait même de s'appuyer sur un tel critère revêt une dimension discriminatoire et âgiste. Il apparaît donc aujourd'hui fondamental d'avoir accès à des critères de risque objectifs et de favoriser les choix individuels, y compris pour les plus âgés. **Si des critères d'âges sont évoqués au moment de la levée ou de l'assouplissement du confinement, il faudra donc qu'ils soient objectivement et scientifiquement justifiés et qu'ils soient prononcés comme des préconisations et non des obligations limitant les libertés de façon discriminatoire.**

D'un point de vue législatif et en termes de responsabilité, des orientations nationales seront également attendues sur ce sujet pour le cas spécifique des habitats collectifs de personnes âgées autonomes : résidences-autonomie, logements collectifs intermédiaires, etc. Dans ce type d'habitat où les aînés sont autonomes et indépendants dans leurs logements, que prévoir en termes d'accueil des familles, de sorties des résidents, etc., sachant que les professionnels alertent d'ores et déjà sur une difficulté plus grande à promouvoir les gestes barrières dans ce type de lieux qu'en EHPAD ?

Au sujet des représentations sociales liées à l'âge qui marqueront durablement notre société, il nous semble fondamental de permettre aux plus âgés d'être acteurs (et pas uniquement bénéficiaires) de la solidarité et du bénévolat, et que cet investissement puisse être reconnu et relayé. En ce sens, il peut être pertinent de remettre aux personnes engagées un certificat de bénévole reconnaissant l'engagement de chacun, quel que soit son âge. La mise en place d'une charte du bénévole apparaît aussi comme un élément nécessaire pour favoriser l'engagement de chacun en toute sécurité.

Pour lutter contre l'isolement et les risques psychologiques liés au confinement et à sa levée partielle, il pourrait être pertinent de permettre à chacun de définir un lieu de confinement mais aussi d'en changer très ponctuellement (une à deux fois en trois mois par exemple), pour favoriser les rapprochements familiaux ou permettre à chacun de trouver un lieu repère qui lui convient et qui le sécurise.

Dans ce même objectif, il pourrait envisagé de penser le confinement dans des espaces « semi-collectifs », c'est-à-dire d'envisager des groupements par ensemble (rue, quartier, hameau, étage, cage d'escalier...). L'idée serait ainsi de permettre des échanges par petits groupes (trois à cinq personnes par exemple). Ce type de « libertés » pourrait permettre à chacun de retourner progressivement vers l'autre, de reprendre confiance tout en respectant autant que possible les gestes barrières.

Pour favoriser les interactions, réenclencher de nouvelles activités semi-collectives et des ateliers de prévention, l'intervention d'animateurs ou de bénévoles pourrait être bénéfique. Ces intervenants (professionnels ou bénévoles) pourraient être référencés et donc sécuriser les habitants grâce à une garantie de tests réguliers, d'accès à des masques, gants et tenues à définir pour garantir la sécurité des interventions.

Il pourrait être envisagé, de la même façon que pour ces derniers, de certifier un certain nombre d'acteurs qui pourraient intervenir à domicile pour une vie quotidienne la plus naturelle possible : aide à domicile, coiffeur, audioprothésiste, dentiste, ministre du culte, manucure, opticien, jardinier, ouvrier pour petites réparations, écrivain public, informaticien, élu, banquier..

Enfin, l'accès aux testes et aux masques, pour les aînés comme pour les intervenants, apparaît comme un élément important pour sécuriser et rassurer dans l'optique de ce déconfinement.

Aujourd'hui, l'une des préoccupations principales des collectivités à partir du 11 mai

2020 concerne la fin du pic exceptionnel de solidarité connu sur cette période de confinement. En effet, les bénévoles « exceptionnels » et les volontaires recrutés dans des services de la collectivité mis à l'arrêt vont reprendre leur poste. Pour autant, si les aînés doivent majoritairement restés confinés autant que possible, les besoins resteront importants alors que les effectifs étaient déjà majoritairement insuffisants avant la crise. Certaines collectivités ont par ailleurs décidé d'offrir un jour de repos au personnel qui a particulièrement fait face à cette crise en profitant de cette période où les volontaires sont encore présents en renfort.

De plus, ces volontaires non retraités se sont en partie substitués aux aînés qui, habituellement très engagés, ont dû rester confinés. Cela générera un gouffre d'autant plus important au moment du déconfinement si les non retraités retrouvent leur emploi et que les retraités ne peuvent retrouver leur activité bénévole.

Notons également un point important concernant l'engagement de volontaires issus d'autres services de la collectivité : les villes amies des aînés relèvent sur ce sujet que le travail de longue haleine réalisé localement dans leur commune en termes de transversalité a joué un rôle très fort. Formés aux spécificités liés à l'avancée en âge et sensibilisés aux enjeux liés au vieillissement de la population, les autres services ont été à même de venir renforcer rapidement et efficacement les services dédiés à la lutte contre l'isolement des aînés.

De la même manière, pour certains aînés, cette période de confinement a généré plus de lien social qu'en période habituelle : plus de contacts téléphoniques, de solidarité de proximité, des rapprochements familiaux, etc. Cela explique la nécessité de construire des guides et des outils de « retour à la normale » pour éviter les décompensations psychologiques de sortie de crise.

Plus largement, comment revenir au système « classique » sans générer trop de dégâts collatéraux ? Par exemple, certains dispositifs de portage de repas ont mis en place des tarifs solidaires ou supprimé les frais de livraison et ont ainsi rencontré une hausse significative du nombre de bénéficiaires : comment imaginer le retour à la normale de tels services ? Les collectivités réfléchissent d'ores et déjà à ces sujets.

Enfin, le questionnement des acteurs locaux porte également sur la remise en route des lieux, des services et des dispositifs médico-sociaux : établissements (accueils de jour, solutions de répit, etc.) mais aussi ateliers de prévention, activités collectives - y compris en nombre restreint. Quelle responsabilité de chacun des acteurs et plus spécifiquement des collectivités territoriales lors de la remise en route de ces dispositifs ? Quelles préconisations nationales sur ces sujets ?

Pour conclure, la mise en place d'un **observatoire des décès** en cette période de crise et quelques mois après la levée du confinement semble nécessaire pour permettre la compréhension et l'analyse a posteriori des conséquences du confinement sur la mortalité.

